

Landstings-IT
Erland Wernersson

Datum
2015-01-01

Version
1.0

Servicenivåer SLA

Landstings-IT
Erland Wernersson

Datum
2015-01-01

Version
1.0

Dokumentets syfte

Dokumentet beskriver de standardiserade servicenivåerna för de Tjänster som Landstings-IT levererar till verksamheten. Dessa Tjänster beskrivs i en separat tjänstebeskrivning.

[Tjänstekatalog Landstings-IT](#)

Dokumentets målgrupp

Dokumentet vänder sig till de personer som direkt - eller indirekt - behöver information om de servicenivåer som överenskommit mellan Landstings-IT och verksamheten.

Revisionshistorik

Datum	Version	Uppdaterad av	Uppdatering
2015-01-01	1.0	Erland Wernersson	Första version

Notera: Endast den digitala versionen av detta dokument är giltig. Denna kan läsas på livlinan:

Alternativa servicenivåer

Serviceetid:	Dagtid	Dygnet runt***
Operationell tid	00.00-24.00 alla dagar	00-24 alla dagar
Serviceetid	08.00-16.45 helgfria vardagar	00-24 alla dagar
Beredskap	ingen	00.00-08.00 helgfria vardagar 16.45-24.00 helgfria vardagar 00.00-24.00 helgdagar
Servicefönster (planerat)	utanför serviceetid	Torsdagar 19.00–22.00
Påkallat servicefönster*		
Definitioner		
Operationell tid:	Den tid då tjänsten normalt är tillgängligt och funktionsdugligt	
Serviceetid:	Den tid då tjänsten skall vara tillgängligt och funktionsdugligt, det är under denna tid som Landstings-IT åtgärdar driftstörningar, förutsätter produktionstid**	
Beredskap:	Den tid utanför normal kontortstid som tekniker kan utkallas för att åtgärda stopp eller störningar i tjänsten, förutsätter att det inträffar under produktionstid**	
Planerat servicefönster:	Tid då planerade ändringar som har kundpåverkan kan genomföras utan att påverka serviceutfall.	
Påkallat servicefönster*	Kan inträffa vid vilken tidpunkt som helst. I undantagsfall kan Landstings-IT tvingas utnyttja påkallat servicefönster för att åtgärda kritiska operationella problem.	
Produktionstid**	Den tid då tjänsten/systemet normalt och regelmässigt aktivt används.	
Förtydligande***	Förutsättning för att få dygnetruntservice är att en systemklassning genomförs och som påvisar detta behov baserat på den konsekvens ett avbrott medför.	

Landstings-IT
Erland Wernersson

Datum
2015-01-01

Version
1.0

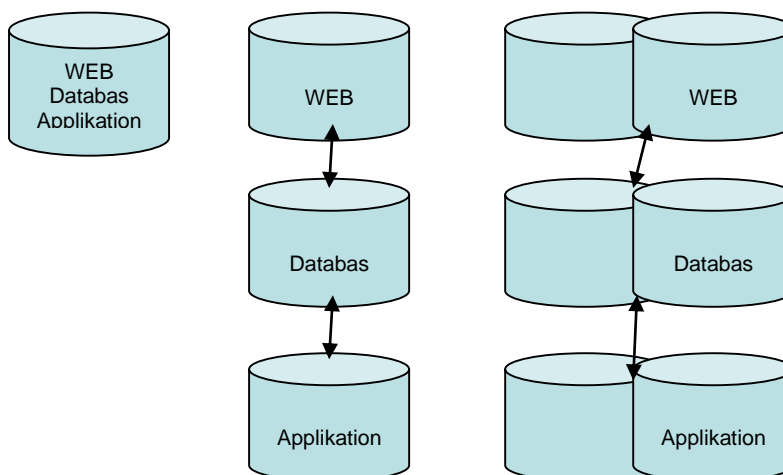
Tjänsteklass

Valet av tjänsteklass (hur infrastrukturen konfigureras) är baserat på klassificeringsvärdet från den systemklassning som görs för respektive system/funktion.

Klassificeringsvärde	Klassificeringsnivå	Tjänsteklass
0-24	Standard	Brons
25-48	Viktig	Silver
49-72	Kritisk	Guld

Tjänsteklass:	Brons	Silver	Guld
Serviceid	Dagtid (Dygnet runt)	Dagtid (Dygnet runt)	Dagtid (Dygnet runt)
Antal oplanerade stopp per månad inom servicetiden	4 (5)	2 (4)	1 (2)
Antal oplanerade stopp per år inom servicetiden	8 (10)	4 (8)	2 (4)
Tillgänglighet per månad inom servicetiden	99%	99,5%	99,7%
Sammanlagd stillestånds-tid per år inom Servicetiden i timmar.	22 (88)	11(44)	7 (26)

Principbild på tjänstens serverstruktur vid förekommande nivåer



Förtydligande:

Oplanerade stopp förorsakade av applikation eller annat som ligger utanför Landstings-IT's ansvar ingår ej i tillgänglighetsberäkningen.

Åtgärdstid

Prioriteringsmodell för incidenthantering

Prioritering ges genom kombinationen av hur stor **Påverkan** är på verksamheten och hur **Brådskande** felet måste åtgärdas.

Påverkan

Påverkan på verksamheten utgår från tre olika faktorer:

- Andel användare som påverkas av totala antalet användare för en drabbad IT-tjänst.
- Hur incidenten påverkar Partners och Landstingets verksamhet, hur kritiskt systemet är.
- Nivå på allvarlighetsgrad vid incidenter med påvisad säkerhetsrisk/säkerhetsbrist.

Brådskande

Hur brådskande ett ärende är beror på tre olika faktorer och påverkas av:

- När i månaden incidenten inträffar i förhållande till kritiska datum för IT-tjänsten.
- Hur omfattande avbrottet i IT-tjänsten är.
- Vilka möjligheter till alternativt arbetssätt användaren har.

Prioritet

Kombinationen av ovan nämnda faktorer ger en viss viktning som översätts till en prioritet enligt nedan.

Brådskande/Påverkande	Stor	Signifikant	Medel	Mindre
Kritisk	Kritisk	Kritisk	Hög	Hög
Hög	Kritisk	Hög	Hög	Medium
Medium	Hög	Medium	Medium	Medium
Låg	Medium	Låg	Låg	Låg

Åtgärdstider

Utifrån viktning i Prioriteringstabellen sätts en åtgärdstid för varje ärende. Nedan beskrivs den maximala tiden för hanteringen av varje ärende. Åtgärdstid räknas inom servicetiden.

Beskrivning	Prioritet	Åtgärdstid
Kritisk	1	4 timmar
Hög	2	8 timmar
Medium	3	24 timmar
Låg	4	40 timmar